Результаты опроса населения города Батайска
о качестве работы муниципальных образовательных организаций

В ходе исследования преследовалась цель изучения, обобщения и анализа общественного мнения о качестве работы муниципальных образовательных организаций. Анкета для проведения опроса включала в себя 18 вопросов, касающихся как образовательной системы города в целом, так и образовательных организаций в частности. Вопросы анкеты были составлены в соответствии с основными критериями оценки деятельности муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере образования:

- Критерий открытости и доступности информации об образовании
- Критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения
- Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации
- Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг

Каждая группа содержала 4-5 вопросов, сгруппированных согласно обозначенным выше критериям.

По каждому вопросу респондентам предлагалось от 3 до 5 вариантов ответов.

Вопросов с открытым вариантом ответа предусмотрено не было.

По результатам опроса предполагалось выявить степень удовлетворенности родительской общественности качеством оказания услуг, доступности и комфортности процесса предоставления услуг, уровень вежливости и профессиональной компетентности педагогических работников муниципальных образовательных организаций, а также насколько сведения о деятельности муниципальных образовательных организаций открыты и доступны для родительской общественности, в достаточном ли объеме ведется работа по инормированию населения.

Опрос населения о качестве работы муниципальных общеобразовательных организаций проводился с 12.05.2016 по 18.05.2016 путем анкетирования родителей обучающихся в образовательных учреждениях города.

Целевая аудитория – родители обучающихся.

В результате опроса населения было опрошено 1554 респондента.

По каждой образовательной организации по каждому критерию был определен средний балл по 10-тибалльной шкале, а также был определен средний балл по каждому критерию по муниципальным образовательным организациям в целом.

В ходе анализа анкет были выявлены следующие результаты:

Таблица средних баллов по результатам опроса населения города Батайска о качестве работы муниципальных общеобразовательных организаций

Критерий	Муниципальные общеобразовательные организации, №											Средний балл по школам
	2	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**12**	**16**	**21**	
Критерий открытости и доступности информации об образовании	9	7,7	8,1	6,1	8	8,7	7,3	8,8	8,6	4,7	5,4	5,7	**7,35**
Критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	8	8	8,4	6,9	7,9	9,2	6,9	8,5	8,2	7,2	6	7,2	**7,7**
Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	8,4	7,8	8,9	8,3	8,1	9	6,9	9	8,7	7,8	6,3	7,0	**8,02**
Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	8,5	8,4	8,2	8,5	8,8	9,8	7,9	9,8	9	7,2	7,4	6	**8,3**

Таблица средних баллов по результатам опроса населения города Батайска о качестве работы муниципальных дошкольных образовательных организаций

Критерий	Муниципальные дошкольные образовательные организации, №															
	3	**5**	**6**	**5**	**7**	**8**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**18**	**19**	**19/1**
Критерий открытости и доступности информации об образовании	8,9	8,5	8,2	9,7	7,5	8,1	9,3	8,4	8,1	7,1	7,9	8,6	8,1	8,9	8,4	8,3
Критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	9,5	6,3	8,1	9,7	8,8	9,2	8	9	8,6	7,3	9,9	8	8,6	9,5	9	9,2
Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	9,1	7,9	8,8	9,4	7,8	9,2	8,5	9	9,4	8,9	9,4	8,9	9,5	9,1	9,2	9,4
Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	9,9	8,5	9,4	8	9,3	9,8	9,6	10	9,6	7,1	10	9,7	9,8	9,9	9,5	9,8

Критерий	Муниципальные дошкольные образовательные организации, №																Средний балл по ДОУ
	20	**21**	**22**	**23**	**23/1**	**24**	**25**	**27**	**28**	**45**	**52**	**148**	**149**	**149/1**	**121**	**121/1**	
Критерий открытости и доступности информации об образовании	6,1	7,8	7,2	8,5	6,9	9,2	8,5	6,8	5,7	7,4	7,9	8	7,6	6,6	8,3	7,9	**7,92**
Критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	8,1	8,9	8,7	9,4	9,2	9,3	8,5	9,1	8,4	7,9	8,8	8,2	9	8,2	9,4	9,3	**8,7**
Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	8,3	9	9	9	9	9	8,8	8,5	7,4	8,6	9,7	8,6	9,3	7,2	9,4	9,2	**8,86**
Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	8,5	9,8	9,2	9,4	9,5	9,8	9,7	9,7	6,1	7,3	8,7	9,5	9,7	9,1	10	9,5	**9,21**

Таблица средних баллов по результатам опроса населения города Батайска о качестве работы муниципальных учреждений дополнительного образования, прочих учреждений

Критерий	Муниципальные учреждения дополнительного образования, прочие учреждения						Средний балл по УДО, прочим
	ДЮСШ	**ДЮСШ № 2**	**ДДТ**	**ЦДЭБ**	**Перекресток**	**Выбор**	
Критерий открытости и доступности информации об образовании	6,5	7,8	6,3	7,1	7,7	9,1	**7,42**
Критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	6,2	7,4	7,6	7,4	4	4,7	**6,22**
Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации	8,5	9,1	7,5	8,5	8,8	9,4	**8,64**
Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг	8,4	9,3	7,8	8,2	10	9,8	**8,92**

В целом, по муниципальным образовательным организациям по 10-тибалльной шкале средний балл составил:

- по критерию открытости и доступности информации об образовании – 7,7 балла
- по критерию комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения – 8,3 балла
- по критерию доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации – 8,4 балла
- по критерию удовлетворенности качеством оказания услуг – 8,7 балла